

## **Мониторинг удовлетворенности заинтересованных сторон по ЗСОШ Аламудунского района**

Включение в систему мониторинга такого показателя, как удовлетворённость участников образовательного процесса его различными сторонами достаточно ярко характеризует личностно ориентированную направленность деятельности образовательной организации.

Положительная динамика показателя удовлетворённости среди школьников, родителей (законных представителей) будут свидетельствовать о целенаправленной работе педагогического коллектива и администрации образовательного учреждения над развитием и совершенствованием учебно – воспитательного процесса.

Об эффективности работы школы также будет свидетельствовать низкая степень различия между показателями удовлетворённости образовательным процессом учеников и показателем удовлетворённости учителей. В этом случае можно говорить об ориентации педагогов как организаторов учебно – воспитательного процесса на мнение школьников, о рефлексивной позиции учителей и нацеленности педагогической деятельности коллектива школы на удовлетворение образовательных потребностей тех, ради кого она и осуществляется.

В соответствии с осознанным стремлением получить достоверные сведения о характере, качестве и результатах работы образовательного учреждения заместителем директора по УВР было проведено мониторинговое исследование удовлетворённости обучающихся, родителей (законных представителей) и педагогов образовательным процессом, жизнедеятельностью школы за первое полугодия 2022-2023 года.

### **Мониторинг степени удовлетворённости обучающихся**

**Цель исследования:** изучение удовлетворённости участников образовательного процесса качеством образовательных услуг; выявление сильных и слабых мест в деятельности школы.

**Метод исследования:** анкетирование

**Описание анкеты:** обучающимся 9-11 классов было предложено ответить на 40 вопросов, которые позволили выявить следующие

- показатели
- Внутренний психологический климат в школе
- Взаимоотношения, обучающихся с педагогическим коллективом
- Развитие индивидуальных, творческих способностей обучающихся
- Заинтересованность обучающихся школьной жизнью
- Взаимоотношения школы и родителей глазами обучающихся
-

## Использование электронных ресурсов

## Профориентационная работа школы

## Подготовка к ИГА

При обработке каждый показатель выражался в числовых показателях: 4-3 балла – высокий уровень удовлетворённости, 2,9 – 2 балла – средняя степень удовлетворённости; 1,9-1 – низкая степень удовлетворённости, меньше 1 балла – полная неудовлетворённость.

В анкетировании приняло участие 416 человек, что составляет 86% от общего контингента. В результате обработки анкет мы получили следующие данные:



3,4 балла, что свидетельствует о средней степени удовлетворенности. Низкая степень удовлетворенности таким параметром как «Использование электронных ресурсов». Такие показатели как «Взаимоотношения обучающихся с педагогическим коллективом», «Развитие индивидуальных, творческих способностей обучающихся», «Профориентационная работа», «Подготовка к ИГА» обучающиеся оценивают высоко – высокий уровень удовлетворённости.

## МОНИТОРИНГ СТЕПЕНИ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ РОДИТЕЛЕЙ

Качество образования представляет собой широкий комплекс условий обучения. Для измерения качества образования недостаточно статистических показателей, даже очень подробных и достоверных, необходимы субъективные оценки соответствия этих параметров потребностям людей. По своей природе качество образования – это объективно-субъективная характеристика условий обучения человека, которая зависит от развития потребностей самого человека и его субъективных представлений и оценок своего обучения. Некоторые объективные составляющие качества образования могут быть более актуализированы в сознании человека, другие менее, третьи совсем не актуальны в силу опыта, культурного капитала, ценностных предпочтений. Субъективные оценки важны уже в силу того, что они могут быть дифференцированы по регионам, социальным и демографическим группам и позволяют составить объёмную картину образовательных потребностей общества. Поэтому качество образования – это комплексная характеристика условий образования населения, которая выражается в объективных показателях и субъективных оценках удовлетворения образовательных потребностей и связана с восприятием людьми своего образовательного статуса в зависимости от культурных особенностей, системы ценностей и социальных стандартов, существующих в обществе.

В соответствии с таким пониманием качества образования в ноябре 2022 года было проведено мониторинговое исследование удовлетворённости родителей (законных представителей) образовательным процессом, качеством школьных образовательных услуг.

Целью исследования было изучение удовлетворённости родителей качеством образовательных услуг.

Метод исследования – анкетирование.

В анкету были включены вопросы, которые можно разбить на несколько критериев, отражающих удовлетворённость образовательным процессом:

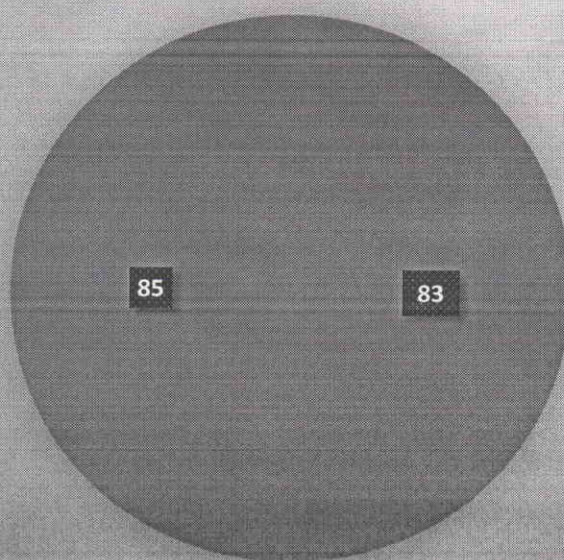
- 1) Психологический климат в школе;
- 2) Удовлетворённость качеством и полнотой предоставляемых образовательных услуг;
- 3) Удовлетворённость работой педагогического коллектива;
- 4) Удовлетворённость родителей участием в управлении школой;

- 5) Информированность родителей различными сторонами школьной жизни;
- 6) Полнота, достоверность и своевременность предоставления информации о ребёнке;
- 7) Удовлетворённость работой по сохранению здоровья обучающихся;
- 8) Удовлетворённость работой школы, направленной на профориентацию школьников.



Среди существенных характеристик, которые позволяют оценить внутреннюю эффективность работы школы, есть и такая, как эмоционально-психологический климат в школе (или школьная атмосфера). По результатам анкетирования можно сделать вывод о том, что родители считают сложившийся внутри образовательного учреждения микроклимат благоприятный.

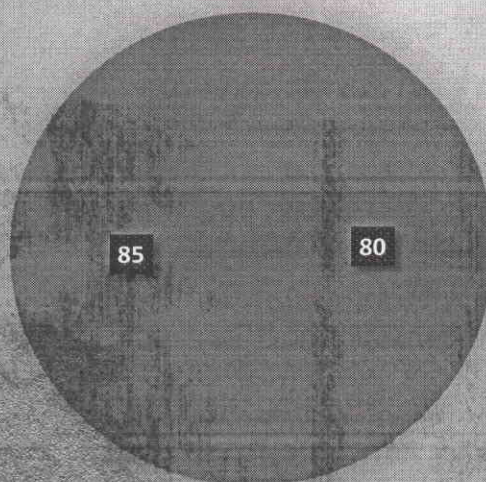
## Удовлетворенность качеством и полнотой образовательных услуг



- Качество преподавания общеобразовательных предметов
- Качество преподавания предметов по выбору

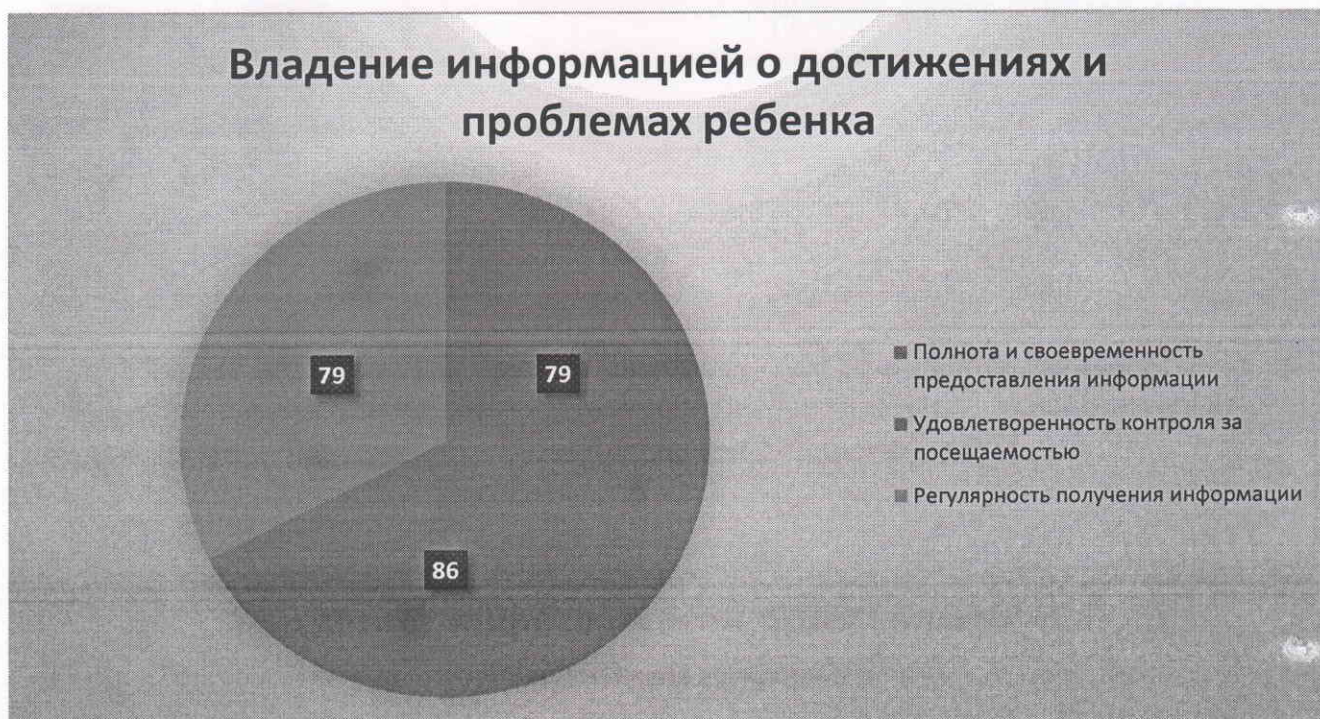
Таким образом, родители удовлетворены качеством предоставляемых услуг.

## Удовлетворенность родителей работой воспитателей и классных руководителей



- Удовлетворенность работой воспитателя
- Удовлетворенность работой классного руководителя

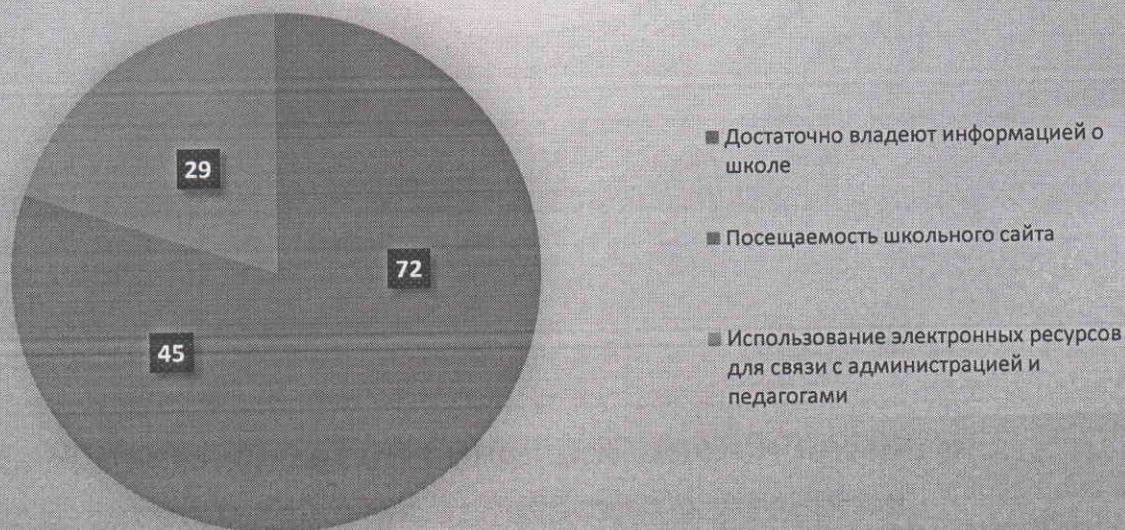
Таким образом, мы делаем вывод о том, что работа воспитателей и классных руководителей является продуктивной, эффективной и удовлетворяет большую часть родительской общественности.



Таким образом, родители в 90% своевременно получают информацию о достижениях ребёнка, пропусках уроков и проблемах, возникающих во время образовательного процесса и внеурочной деятельности. Достаточное количество информации родители получают о государственной итоговой аттестации, о профориентационной работе через размещение информации на школьном сайте.

Родители также удовлетворены работой Управляющего совета школы, который действует в соответствии с Положением об Управляющем совете школы; право голоса имеет большая часть родителей, но 79% отмечают, что в основном оно сводится в решении вопросов, касающихся внутренней жизни образовательной организации.

## Уровень владения информацией о школе и использование электронных ресурсов



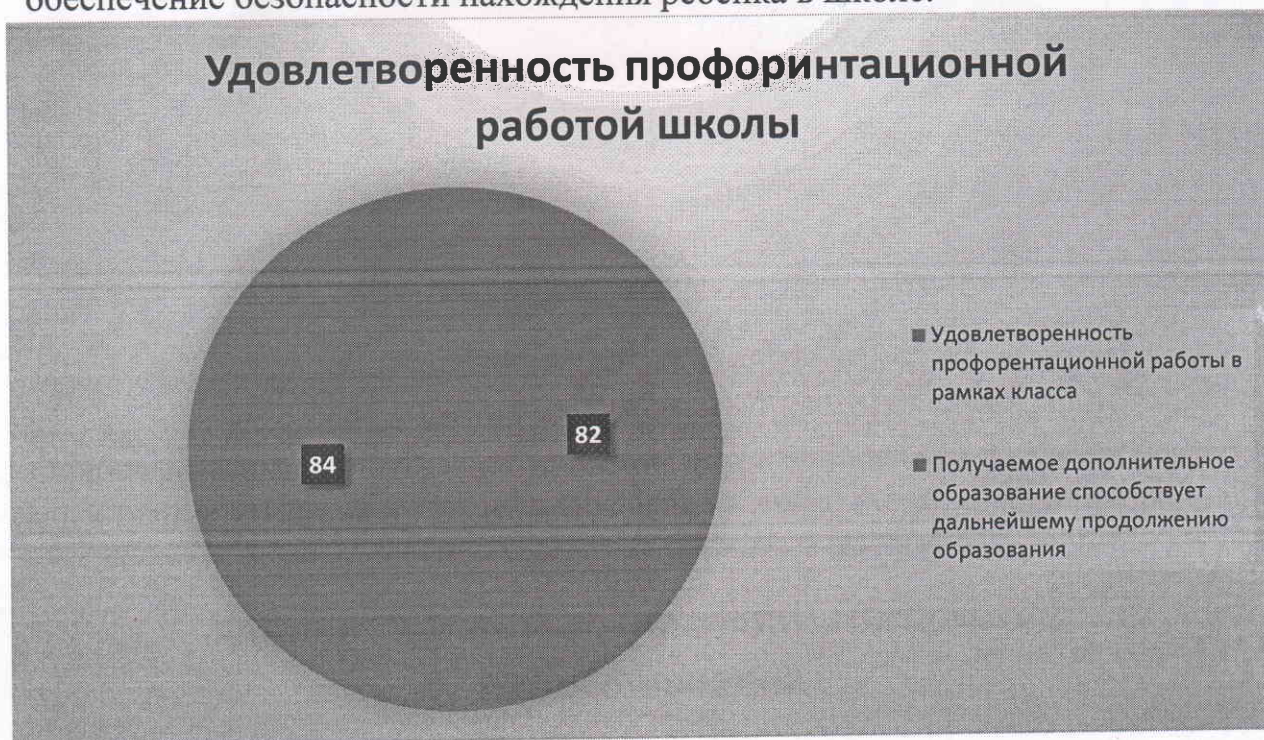
Исходя из представленной диаграммы видно, что большинство родителей владеют информацией о школе (планы, перспективы, компетентность педагогов, отчеты о мероприятиях), но для полноты информации малый процент использует электронные ресурсы (посещает школьный сайт), минимальное количество родителей используют электронную почту для поддержки связи с педагогическим коллективом и администрации школы.

## Удовлетворенность родителей работой школы по сохранению и укреплению здоровья обучающихся



Здоровье обучающихся - важный показатель в оценке деятельности школы.

Опираясь на результаты анкетирования было принято решение о создании общественного органа из числа родителей, которые будут контролировать обеспечение безопасности нахождения ребенка в школе.



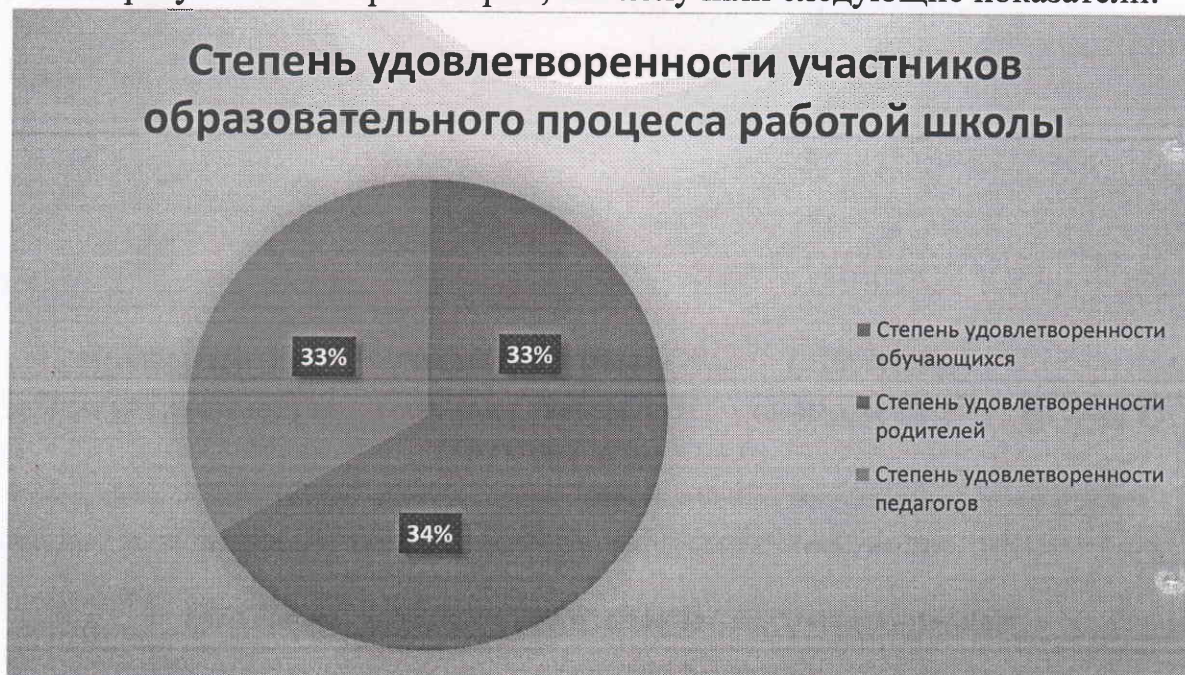
Большинство родителей школы считают, что дополнительное образование, получаемое в школе, способствует дальнейшему продолжению образования по направлению деятельностью школы; профориентационная работа, проводимая в классах школьным психологом, классными руководителями удовлетворяет родителей.

Таким образом, исходя из обработки социологического опроса родителей, мы получили достаточно высокие показатели удовлетворённости родителей по всем предложенным показателям, что позволяет сделать вывод о том, что большинство родительской общественности удовлетворены деятельностью образовательного учреждения.



## ВЫВОДЫ ПО МОНИТОРИНГУ СТЕПЕНИ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ УЧАСТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

Исходя из мониторинговых исследований и сравнительного анализа полученных результатов с трёх сторон, мы получили следующие показатели:



Таким образом, показатель удовлетворённости всех участников свидетельствует о хорошем уровне удовлетворённости.

Также необходимо отметить те стороны жизнедеятельности образовательной организации, в отношении которых следует усилить работу, а именно:

1) Привлечение родителей к активному участию в управлении школой, а именно:

активизация работы членов Управляющего совета школы (как один из способов повышения осведомлённости родительской общественности различными сторонами жизнедеятельности школы привлечения к активному участию в решении вопросов, которые касаются всего образовательного учреждения);

2) Обновление сайта школы

3) Активное привлечение родителей и обучающихся к использованию электронных ресурсов, как средство получения информации, поддержки связи с учителями, педагогами, администрацией школы, благодаря чему можно повысить уровень информированности родителей достижениями

ребёнка и возникающими проблемами.

4) С целью получения более полных данных по удовлетворенности и определения эффективности деятельности школы в следующем году необходимо расширить круг опрошенных педагогами дополнительного образования и учителями общего образования, а также увеличить число родителей, которые принимают участие в мониторинге.

Директор школы

Зам. директора по УВР



К.Ш.Мамбетова

А.З.Азаматова